

外来【2】外来環境について

- ・駐車場が少ない。第3（駐車場）が不便！！
- ・予約で来院しても早めに受付をしないと予約時間を過ぎることが多いため、早めに来て受付しなくてはいけない。予約時間の前の受付であればスムーズに受診できるよう徹底をして欲しい。
- ・（診療）科により違う内容をおっしゃるので不満。
- ・何年も病院に通っていますが、困ったこと、嫌な経験をしたこともなく親切にしてください
- ・もう少し順序よく早くやってほしいと思います。
- ・待ち時間（順番）表示が使用されていないので待ち予想がつけにくい。
- ・待ち時間が長いと思います。
- ・この病院の動きが好きで我が家では20年皆様にお世話になっております。ありがとうございます。
- ・早朝入口に整列する事をお願いします。順番通りにならない時があります。モニターテレビは誰も見ていません。普通番組放映をお願いします（NHKばかりでなく他の番組も）。誰も見ていないからもったいないです。
- ・患者を選ばず診察して下さい。特に 科女医。
- ・通院以外の診察の場合待ち時間が長いので何とかならないか。
- ・空調の音がうるさく感じる。駐車場（特に第3）になると不便（道路に出にくい）。
- ・予約時間の体制がよく分からない。
- ・少し暑いです。
- ・大体はよいが目の悪い者にとって小さい字がある。
- ・症状が脳梗塞状態でいつ急変するか分からない状態でずっと心配で待っていて、看護師に相談したら「救急車でくれば対応できたのに」と待たされ続け、検査結果で入院となりました。おかげさまで症状が回復したので良かったですが、命に関わる事なので、今後このような事がないようお願いしたいです。
- ・待ち時間20～30分の遅れは仕方ないのか？
- ・駐車場が停めにくい。もっと駐車スペースが欲しい。
- ・車椅子トイレの不足及び使い勝手が悪くて不自由。
- ・駐車場の入り口が分かりづらかった。
- ・ 科の 先生の際は待ち時間が1～3時間もかかるし、先生自体無愛想で、いろいろ聞きづらい。

- ・受診の手続きが分かりにくい。
- ・駐車場は利用していません。
- ・医師がとても丁寧だった。
- ・予約しても2時間位待つ時がある。
- ・特に第2駐車場出入口にあるレールは車椅子で走行しにくい。何か考える必要があるのでは。車椅子の表示をしていないと玄関付近には止めさせてもらえないので不便。誘導者の目による。
- ・軽自動車の間隔が狭い。
- ・駐車場が狭い。病室が汚い。
- ・待ち時間が長いときは2時間以上の場合がある。その日によって違う。
- ・午前中は待ち時間が長いので、午後の方が空いている。駐輪場がいつもいっぱい困る。
- ・何番目か分かるともっと良いかと思います。
- ・夏や冬は玄関ドアの1つを使用不能にするのはいいことだと思う。
- ・待ち時間が長い。
- ・約5年間子供がお世話になっていますが、1つ1つの間の待ち時間は長いです。(受付、薬、検査など)それは病院と諦めています。受診手続きは、年に1度の予約などは少々分かりづらいです。予約に来院しなければいけないのも大変です。
- ・別にありません。かなり徹底した病院だと思います。
- ・循環器科は予約制だが待ち時間あり。
- ・駐車場ですが、私自身は車では行かないようにし、だめなら家族に送ってもらうかタクシーを利用します。なかには何時間も動かない車もあるようですね。どのようにしたらよいかは分かりませんが、とても具合の悪い人や家族の車の置くところがないと困りますね。
- ・体調が悪くて待っている時はとても辛いです。私は厚木市妻田出身なので、子供の頃からこの病院です。今は新横浜から来院しています。
- ・病院の説明等が分かりやすく結構です
- ・初診の時は全く分からない(受診手続きや案内)
- ・待ち時間はその日毎の事情(理由)があるので評価(気にした事)はないです。駐車場は必要としない(利用しない)人間なので記入なしです。
- ・初診、再診(予約外)とも丁寧に対応してもらえました。
- ・第2駐車場の案内が分かりづらい。
- ・予約しているのにいつも待たされる。

- ・以前はどの位待つのが分からなくてとても大変でしたが、今は予約していると今どのあたりの予約時間の方が入っているのかの表示などがあり分かりやすい。
- ・空調について、(診療)科によりかなり温度違う
- ・待ちの途中で　　さんは後何人目ですとか言って頂けると安心。待合にテレビ又は病気治療情報を VTR で流す等、待ち時間を有効に使わせてください。
- ・混まないで、早くしてほしいです。

【ご意見に対する対応状況】

待ち時間及び駐車場に関する御意見を多くいただきました。待ち時間対策として、診察の進行状況を表示し、待ち時間の目安が分かるよう工夫をしておりますが、前の予約患者さんの診察内容や初診の患者さんの診察によってお待たせしてしまうことがあります。駐車場につきましては、現状では第3駐車場に代わるスペースの確保が困難であるため、新病院建設時の参考にさせていただきたいと考えております。御迷惑をおかけしますが、御理解をお願いいたします。

外来【3】医師について

- ・(処置として)テープを変えていただけない。
- ・現在氏名でコールされていますが、番号等でコールする事は不可能ですか。
- ・医師による。
- ・普段のかかりつけの先生は良いが、入院した時など違う先生にかかったときに態度が少し悪い先生がいる。
- ・医師によって大分違いがあります。
- ・原因や状態をもう少し説明して欲しい。
- ・氏名で呼ばず受付番号で呼んだらプライバシーは保護されると思います。診察時に氏名を確認されたらよいのではないのでしょうか。
- ・科にもよると医師により差がある。
- ・　　科はカーテンの仕切りもないので、話や処置の様子が筒抜けになっている。
- ・積極的な検査への対応が少ない。
- ・親切で、信頼できた。
- ・身だしなみについて、緊急時、患者の避難誘導する場合、クロックスのようなサンダルをはいている職員の場合、心配がある。

- ・親身になって話を聞いてくれます。
- ・県立時より通院しているが、数段向上されていると思います。
- ・先生はとても気づかいのできるよい先生だと思います。他の先生方もとても良い医師だと思いますが、科の先生がよく変わってしまうのは残念です。
- ・担当医師がすぐ変わってしまう。
- ・以前「なんでおれが診るんだ！！」と患者に当たったバカな医師がいた。名札がないのでやめたか？
- ・小児科に20年近く通っていますが、ほぼパーフェクトです。

【ご意見に対する対応状況】

医師により差があるとの御意見をいただきました。すべての患者さんに満足していただけるよう今後も質の高い医療の提供に努めてまいります。

また、身だしなみについては日頃から指導しているところですが、さらに徹底してまいります。

外来【4】看護師について

- ・入院時の看護師とは天と地の差。
- ・たまに言うときもあるけど、少しずつちゃんとやってほしいです。
- ・科など事務的なことを教えてくれてよかった。例えば介護保険を申請するよう早めに教えてくれるとよいです。
- ・用があり、詰所を伺ったら1時間位は誰一人いなかったです。緊急の時が心配でした。
- ・(診療)科によります。少し良くなっている気がします。
- ・親切。
- ・看護師さんみんな優しく接してくれます。
- ・皆様とても親切です。
- ・看護師さん自体一人の人間であり、相性も持ち合わせていると思うが、なぜみんな同じように優しくできるのか不思議。
- ・入院した時もとてもよくしていただき助かりました。対応もとてもよくて近々入院予定なのでまたお世話になりますが安心していきます。

【ご意見に対する対応状況】

お褒めの言葉を多くいただきました。今後も患者さんの立場にたった対応ができるよう努めてまいります。

外来【 8 】施設について

- ・(売店・食堂) 利用した事がないので分かりません。
- ・今のところ売店に用事で入った事がないので答えられない。
- ・(売店・食堂) 使用したことがない。
- ・入院セットをお借りしたのですが、セットの中身を数点しかお借りする事なく支払いをして退院しました。
- ・まあまあ良い。
- ・食堂がいまいち。
- ・売店の場所が待合室から遠い。
- ・(売店・食堂) 利用がないので記入しません。
- ・コンビニになってよかった。

【ご意見に対する対応状況】

ご意見をいただいた入院セットにつきましては、患者さんがより利用しやすい内容となるよう今後見直しを図ってまいります。

外来【 10 】自由意見

- ・どの位の時間待つのか不明な点が不満であり、自分の時間が無駄になる事。
- ・血液検査が混んでいるのが嫌です。
- ・全ての診療科のドクターの専門分野、オペ歴等の実績、専門医、指導医、学会認定医資格などをホームページに掲載して欲しい。
- ・薬予約で来院した際に、次回予約を患者に聞くのはどうかと思う。特に経過観察中の者としては、医師の判断で薬を続けるか診察するかを判断すべきでは？(診察した時に、次回は 頃と言われても忘れてしまう。)
- ・ 医は説明不足でインフォームドコンセントが不十分。 医は十分である。
- ・診察事務が適当。
- ・ 科に通っています。平日の午前中しか見ていただけないのが不満といえば不満

です。学校を休むか、遅刻しないとしないので。

- ・予約なしでもかかり付けの診療科の受診の場合は（待ち時間）優遇してほしい（希望）。
- ・皮膚科の診療日を増やしてほしい。
- ・手術後もしこのまま治らなければ別病院に移ろうと考えています。
- ・いつもありがとうございます。感謝しています。
- ・紹介状がなくても特定の料金の支払いなしで受診させてほしい。特に小児や救急の時に思いました。
- ・診察室受付が人により適当にあしらわれる。
- ・前回より良くなったと感じます。内科に通っていましたが、また内科にお願いしたいと思った。
- ・予約なしで受診するときもたまにあります。長時間待たされますが、待ち時間を短くできないでしょうか。
- ・事務的な対応がもう少しアットホーム的な対応が望ましいと思う。
- ・入院すると職員の声が大きくてうるさい。
- ・マナーはいけません。
- ・今後、妊娠した時にこちらで通院、出産までかかりたいが、出産（分娩）の人数が限られていると聞いているので残念です。
- ・薬局の待ち時間は長い。午前だけなので（11時30分までの受付なので）、少し焦る。
- ・仕事をしているので、平日しか受診日と薬外来がないのは正直きついです。薬をもらうためだけにわざわざ会社を休まなければいけないので。せめて薬外来ぐらいは土曜日の午前中だけでもやってもらえると親切だと思います。
- ・病院建設の情報は市民に分かりやすく提供して下さい。
- ・病院に入って玄関左の医療相談室機能は適切か。全般的に病院の内容が良くわかっていないため、アンケートを記入には二の足を踏むようだ。
- ・予約以外の急な受診の時は対応が遅い。会計の時間が長い。長期入院している学生や児童の為に院内学級があると素晴らしい。
- ・眼科に広告のテレビを置くのだったら向かいの産婦人科にもテレビを置くか、椅子の位置をどうにかしてほしい。ちょうど背中になって広告が見にくい。それだけでなく待つ科なので、そういう配慮をしてほしい。あと、空調が弱く室内で汗をかいで仕方がない。
- ・科の医師の中に医師の資質を問われるほどよくない医師がいる。適当に診察さ

れてはたまらない。もっと患者の事をきちんと診るべき。

- ・救急は（対応が）冷たいような気がします（夜間等）。
- ・連絡先（電話）を自宅、携帯の両方を記入した。後日病院側から連絡を頂いたが、受付の際に優先する連絡先に印をつけるなど配慮が欲しい。（直接本人に伝えて欲しい内容だったので。）
- ・科の 先生ありがとうございました。次の病院でも頑張って下さい。
- ・検査予約をしに来ただけなので。予約のために来院しなければならないのは本当に不便です。電話なり、パソコンなり、予約手段があると良いと思います。
- ・個人医院より血液検査料が安いように思うし、すぐに結果が分かるのが良い。初診は時間がかかるが、次回から予約なので待ち時間が短縮されて良い。
- ・お昼頃、患者さんが少ない時にテーブルやイスを拭いてほしい。
- ・以前高血圧診ていただいていた医院は90分程かかりました。日曜日に急に血圧が上がり、以前の医院に電話したところ、近くで設備のあるところで受診した方が良いという事でこちらに来ました。
- ・最初体重65キログラムからだんだん減少し、51キログラムまで落ち、内科を受診、内視鏡（検査）の結果、食道癌と指摘を受け入院した。その時の自分の気持ちでは人生もこれで終わりだと悟り、治療に専念した。外科の 先生と初めて出会い、家族でまとめた意見も良く聞いていただいた。8年経過した現在も何不自由なく生活できている事に感謝しております。なくてはならぬ病院である事を強く申し上げます。
- ・今後も思いやりある病院で。
- ・県立病院当時と比較してしまうが、圧倒的に医師が少ない。医療内容が落ちた。病院建物を新設するより医師、看護師の待遇改善をし、本当の意味での中央病院とされたい。今の状況は安心してかかれぬ。皮膚科（医師数）と眼科（待ち時間）は特に良くない。
- ・待ち時間をもう少し短くしてほしい。
- ・放射線技師で、胸部レントゲンを術前検査として受ける時、男性技師が「ズボンも脱いで下さい」と言ったので、「どうして脱がなくてはならないのか」と言ってためらっていると、「では脱がなくてもいいです」ということになりましたが、これは変です。
- ・患者の希望に沿って他の科との連携を積極的にとった医療提供を希望します
- ・医師不足を早期解決し、休診日をなくしてほしい。
- ・待合室のイスがなんとなく硬い。ハンディを持つ者の対応が良い先生がいるので安

心。

- ・市立病院になって初めて来たが、全般的にサービスは向上していると感じました。さらなる地域医療の拠点として努力をお願いします。
- ・待ち時間を有効にする為に何か考えてください。

【ご意見に対する対応状況】

いただいた御意見を参考に、患者さんにより満足していただけるよう日々努力を重ねてまいりたいと思います。